

# El servicio de referencia en la biblioteca digital

Georgina Araceli Torres Vargas, María del Rocio Sánchez Avillaneda

*Investigación Bibliotecológica, Vol. 19, n. 39, 2005*

Artículo en el que se realiza un análisis sobre lo que debe ser el servicio de referencia en una biblioteca digital, para lo que en primer lugar se realiza un acercamiento a lo que es el servicio de referencia en una biblioteca tradicional, y en segundo lugar, se centra más concretamente en lo que sería un servicio de referencia digital. Al explicar las características que debe tener un servicio de referencia en una biblioteca convencional, las autoras exponen varias definiciones y características de este servicio, basándose en que se trata de un servicio de información, que debe servir como una guía que oriente en los demás servicios que ofrece la biblioteca, y debe servir también como instrucción en el uso de estos servicios. En las bibliotecas tradicionales estamos acostumbrados a que se realice directamente de bibliotecario a usuario, por lo que se debe replantear cómo se debe llevar a cabo en una biblioteca digital. Hasta el momento, en diversos congresos y simposios se han establecido una serie de paquetes de software que pueden facilitar la labor al bibliotecario para que ayude en la medida de lo posible y lo más rápidamente posible al usuario en la búsqueda de información. En este artículo se analizan los siguientes: 1) correo electrónico; 2) chat; 3) formularios-web; 4) Mensajería instantánea; 5) realidad virtual; 6) videoconferencia. Por lo tanto, a pesar de las deficiencias que puede haber, la adecuación del servicio de referencia a una biblioteca digital sí es posible.

Resumen elaborado por: Sergio de Diego Pardo